第七章

公众教育与对外关系

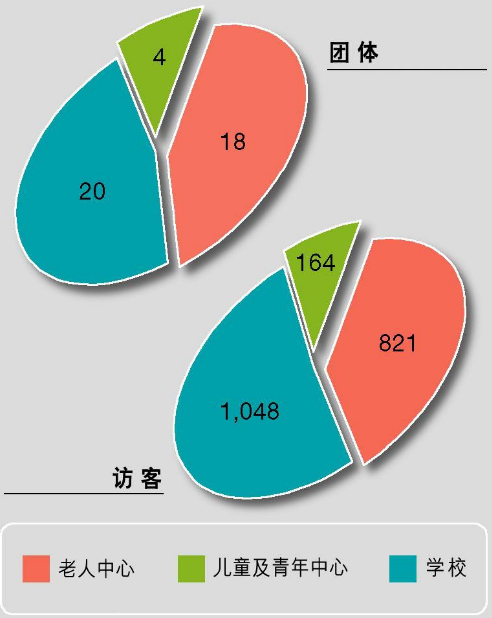
7.1　为履行本署的法定职能，我们推行多项社区推广计划，提高市民对本署工作的认识和了解。具体而言，这些公众教育和宣传推广活动的主要目的如下：

- 宣传本署的职能和服务；
- 鼓励公职人员建立积极主动的服务文化；以及
- 向市民、政府部门和公营机构推广正面的投诉文化。

由于非典型肺炎疫症在二零零三年上半年爆发，影响了本署各项计划的时间表。为了预防疾病和保障健康，我们重新拟定举办团体活动(如工作坊、外展讲座及参观访问)的规模和时间。

图表 7.1

到访资源中心的团体数目和访客人数



宣传工作

7.2　在二零零三年十一月至二零零四年一月期间，本署透过电台和电视广播宣传各项服务，并在巴士和地铁车厢内播放信息，让市民知悉如何向申诉专员提出投诉。此外，在本年度内，我们增加了播放宣传广告的次数；而为加强公众教育，我们亦在九个人流频密的公众地点（如地铁站、购物商场和公共屋村）举办巡回展览。

资源中心

7.3　本署的资源中心收藏了出版的各种刊物及各类与申诉专员制度有关的文献。在本年度内，资源中心增添了二百多份刊物。

7.4　我们欢迎个别人士和团体前来资源中心参观。团体的访问活动通常是首先参观资源中心，然后由本署的代表进行简介和互相交流意见。在本年度内，共有来自42个团体的2,033人到访资源中心；而上年度则有39个团体，共2,167人。

工作简介资料

7.5　本署的各种工作简介资料在多年前印备，故此我们须不时更新小册子、宣传单张和互动游戏光碟的内容。我们最近亦重新印制了服务承诺和有关直接调查的刊物，加入最新资料，并着手修订有关调解服务和「投诉锦囊」等小册子。另外，我们现正制作一套简介本署职能和职权范围的新短片，预计可于二零零四年年中完成，到时将向到访资源中心的人士放映，并在外展讲座中作为简介之用。

7.6　市民若要查阅有关本署的资料，可以到我们的网址 *www.ombudsman.gov.hk* 浏览。网页内载有本署的刊物，例如年报和《申报》，以及各项最新活动的详情和《申诉专员条例》等。市民亦可透过本署在二零零三年五月推出的互动电脑游戏，测试自己对本署的认识。我们会定期更新网页内容，以便市民知悉本署的工作和最新动向。

第七章

公众教育与对外关系

与传媒的联系

7.7　在完成调查投诉个案后，申诉专员或会基于公众利益，以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查结果。此外，亦会在完成直接调查后发表报告，以鼓励良好公共行政及敦促公营部门提供优质服务。调查结果摘要载录于本署的定期通讯《申报》之内，在约每六至八个星期举行一次的记者招待会上派发给传媒。

7.8　在本年度内，本署公布了五项直接调查及六宗投诉个案的调查结果。

图表 7.2

申诉专员主持记者招待会

图表 7.3

记者招待会

2003 年 5 月 22 日

- 公布有关根据《教育条例》推行普及基础教育的情况的直接调查结果
- 宣布进行有关防止滥用综合社会保障援助计划的机制的直接调查

2003 年 7 月 2 日

- 公布香港申诉专员第十五期年报
- 公布有关综合电话查询中心运作的直接调查结果
- 宣布进行有关民政事务总署在大厦管理及维修事宜上为业主及业主立案法团提供的协助的直接调查

2003 年 8 月 21 日

- 公布两宗不披露个案所涉人士身份的投诉：
  - — 房屋署对物业管理承办商监管不力，以致公共屋村公众用地被长期占用
  - — 民政事务总署在协助业主免费索取某屋苑全体业主名册一事上行政失当

2003 年 11 月 14 日

- 公布有关民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主和业主立案法团提供的协助的直接调查结果
- 宣布进行三项直接调查：
  - — 教育统筹局在二零零三 / 零四年度为资助小学超额教师所作的安排
  - — 香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷
  - — 政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动

2003 年 12 月 18 日

- 公布有关防止滥用综合社会保障援助计划的机制的直接调查结果
- 公布一宗不披露个案所涉人士身份的投诉：
  — 食物环境卫生署在持牌人撤回食肆牌照转让申请一事上处理不当
- 宣布进行有关政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动的直接调查

2004 年 1 月 14 日

- 公布两宗不披露个案所涉人士身份的投诉：
  — 房屋署延误处理一宗有关使用伪造文件申请公共房屋的举报个案
  — 屋宇署在进行紧急工程一事上处理不当

2004 年 3 月 4 日

- 公布两宗有关房屋署但不披露个案所涉人士身份的投诉：
  — 延误处理天花渗水问题；以及
  — 对怀疑是渗水源头单位的住户不公
- 公布有关香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷的直接调查结果

申诉专员不时收到报章及电子传媒的邀请接受访问。他们既是本署工作的重要评论员，也提供重要的渠道，一方面为我们传递公共资讯，而另一方面亦向我们反映市民的意见。

与立法会议员会晤

7.9 本署一向与社区领袖和组织保持紧密联系，以期获得他们对本署工作的支持。在二零零三年十二月和二零零四年二月，申诉专员与立法会议员举行会议，向议员讲解本署的最新发展情况和工作计划。

与各区区议会主席会晤

7.10 区议会是申诉专员掌握社区脉搏的理想途径。一如以往，在民政事务局常任秘书长的协助下，申诉专员在二零零四年三月与各区区议会的主席及副主席会面。申诉专员与他们交流经验，并藉此机会解释本署的职能，同时听取他们对市民普遍关注的问题的意见。

太平绅士提供的协助

7.11 本署自一九九六年开始推行「太平绅士协助推广计划」，旨在获得太平绅士的支持，透过转介投诉和提出公共行政方面值得关注的问题和不足之处，推广申诉专员制度。至目前为止，共有 359 位非官守太平绅士参加这项计划。他们参与本署举办的活动，从而熟悉本署的工作和发展情况。另外，在本年度内，本署特为太平绅士安排两项活动，参观和访问了香港中央图书馆和天文台。参加的太平绅士都认为这类活动很有帮助，使他们更深入了解政府各部门的行政工作。本署也有赖他们的热烈支持和宝贵建议，藉以改善我们的服务以至整体的公共行政。

图表 7.4

安排太平绅士参观香港中央图书馆

申诉专员嘉许奖

7.12　申诉专员嘉许奖旨在表扬在处理投诉上达到专业水平的政府部门和公营机构，同时推广积极的服务文化。本署在一九九七年设立这个奖项，奖励那些在申诉专员进行调查时，能够正面回应和积极配合的公营机构。自一九九九年起，本署已扩大这项计划的范围，同时表扬处事公平公正和提供高效率服务的个别公职人员；而自二零零零年开始，本署亦颁发奖项给能够持续地妥善处理投诉，从而有助大大改善公共服务的公职人员。

7.13　所有候选名单都会经遴选委员会审议，委员会由副申诉专员担任主席，成员包括两位助理申诉专员，以及调查组和外务组的主管。委员会在评审各候选公营机构时，会考虑他们处理本署转介的投诉的表现、回应本署要求提供资料的合作态度，以及他们对改善服务质素的投入程度（包括落实申诉专员的建议）。至于公职人员奖，政府部门和公营机构会提名在客户服务方面达到优良水平，堪为典范的公职人员，又或能长期持续地显著提高处理投诉质素的人员，供委员会评选。

7.14　二零零三年九月，本署举行一年一度的申诉专员嘉许奖颁奖典礼，共有11个机构的 21 名公职人员获得嘉许。

图表 7.5

申诉专员嘉许奖公营机构奖的得奖者与申诉专员合照留念

图表 7.6

二零零三年得奖机构一览
运输署（大奖）
食物环境卫生署
邮政署

图表 7.7

二零零三年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	2
水务署	3
社会福利署	1
房屋署	3
政府飞行服务队	1
香港海关	2
食物环境卫生署	1
税务局	3
强制性公积金计划管理局	2
机电工程署	1
医院管理局	2

本署亦将于短期内发信给各公营机构，邀请他们提名属下人员角逐二零零四年的奖项。

「投诉处理」专题研讨会

7.15　由于非典型肺炎疫情的影响，原定于二零零三年四月举行的每年一度「投诉处理」专题研讨会延至十二月举行。这项活动的目的，是要提升公职人员处理投诉的专业水平，使大家对投诉有积极的看法，以及为他们培养正面的投诉管理文化。本署认为，市民的投诉正好促使有关部门和机构检讨与修订工作程序及方法，甚至重新厘订现有政策。

7.16　本年度的研讨会以「处理投诉：是合作还是对抗？」为主题。本署邀请了数位专家发表演说，与参加者分享经验，又让参加者以互动的形式，就特定议题进行分组讨论和交流意见，包括对本署的工作程序和方法的观感。报名参加的人数远超出预定的名额，可惜研讨会只能接待约 300 位公职人员出席。

图表 7.8

恒生银行常务董事兼副行政总裁陆观豪先生，J.P.（右）在「投诉处理」专题研讨会上发表演说

讲座及在职培训

7.17　处理投诉是公共服务的重要一环。大部分公职人员，尤其是前线人员，在工作上都要处理投诉，而且本身往往可能成为被投诉的对象。为了协助他们应付职务上的需要，本署不时为政府部门和大学举办讲座和培训课程。在本年度内，本署举办了共七次讲座，其中一次是关于调解服务的。本署的高级人员向参加者介绍我们的工作，并解答有关本署职权范围和运作的问题。

与其他机构的联系

7.18　与海外的申诉专员机构和国际申诉专员组织保持联系，对于任何一个有实效的申诉专员制度的专业发展，是十分重要的。大家可就不同的意见、工作方式和经验定期进行交流，这不仅有助提升专业水平和加强彼此的关系，更可以为日后的工作计划带来新的观点与角度。香港申诉专员是国际申诉专员协会的成员之一，也是亚洲申诉专员协会的创办会员。对于这些协会举办的活动，申诉专员都积极参与。

7.19　自一九九六年起(一九九九年除外)，申诉专员一直是国际申诉专员协会的常务理事会成员，代表澳大利西亚暨太平洋区，并由二零零二年十月开始担任该协会的秘书长。二零零三年九月，申诉专员出席该协会在加拿大魁北克省举行的常务理事会会议，以及在巴布亚新畿内亚马当省举行的第二十一届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议。

7.20　申诉专员亦是亚洲申诉专员协会的秘书长。二零零三年十月，申诉专员出席该协会在澳门举行的常务理事会会议，并在二零零四年二月出席该协会在巴基斯坦首都伊斯兰堡举行的小组委员会会议。

与内地的交流活动

7.21　本署与中国监察学会定期进行交流活动。二零零二年十二月，中国监察学会的成员来香港访问，而申诉专员则在二零零三年十一月率领代表团到内地进行为期一周的交流。本署的代表团成员先后在北京、桂林和成都与内地的有关人员座谈，大家就监察公共行政的制度和方法交流经验和分享心得。

图表 7.9

申诉专员与监察部副部长黄树贤先生会面

7.22　此外，内地不时有官员及学者来香港参加培训课程，他们大多会安排半天的时间，前来本署参观访问。我们也乐于接待地区政府和公营机构的代表团，由首长级人员向访客介绍本署的工作。在本年度内，本署接待了21个团体共378人，并为他们举办讲座。

7.23　二零零四年一月，申诉专员获邀出席由瑞典国际发展与合作机构在蒙古首都乌兰巴托举行的「优质管治」国际会议，以亚太区的申诉专员身份发表演说，与蒙古的立法及行政机关代表分享她的经验，并就成立申诉专员制度一事向他们提供专业意见。

7.24　申诉专员公署的访客，以及申诉专员出席外国会议的一览表，分别载于**附件15**和**附件16**。

主题性住户统计调查

7.25　本署不时会透过政府统计处的「主题性住户统计调查」，了解市民对本署服务的意见。这类意见调查会就市民对本署工作的认识和观感收集数据。调查结果亦有助于本署评估市民对我们的期望，满足他们对优质公共行政的诉求。此外，调查报告也会为我们的公众教育和宣传策略提供指引。

7.26　最近一次的统计调查在二零零三年三月至五月期间进行，而上次调查则在三年前，即二零零零年年初进行。这次调查访问了约8,000个住户。大约72%的受访者表示知道本署的工作，比上次调查的结果上升了7%。此外，调查亦显示本署是市民提出投诉的主要渠道之一，证明了本署过去多年宣传和社区关系策略的成效，确实令人鼓舞。

7.27 调查结果亦为本署检讨宣传策略提供了指标：教育程度较高和从事经济活动的人士较多选择向本署提出投诉；市民较喜欢选择透过电话提出投诉；大部分投诉人关注的都是民生的问题；而许多市民并不知道本署有权进行直接调查。本署会依据这些指标，订定未来的宣传策略和工作计划。

7.28 这次统计调查结果的摘要载于**附件 13**。

7.29 此外，在二零零三年八月中至十月期间，香港大学进行了一项关于「香港社会凝聚力」的调查，访问了 1,054 名 18 岁或以上的市民。这次关于市民对各管治部门和监察机构的信心的调查结果，令本署感到鼓舞。在这项意见调查中，本署的排名仅次于廉政公署。

图表 7.10

据香港大学的调查结果，受访者给予各管治部门和监察机构的评分如下：

	平均分 *
廉政公署	8.15
申诉专员公署	7.47
香港警察	7.08
司法制度	6.75

* 评分为 1 至 10 分：其中 1 分表示「全不信任」，10 分表示「绝对信任」。

7.30 为了确定路向和提供更佳的服务，本署计划在来年进行一项服务对象意见调查。我们会继续提高社会各阶层对本署的认识，以及宣传使用本署服务的途径。